

Протокол

Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при администрации Енисейского района

№ 3 «15» октября 2021г.

г. Енисейск

Председательствующий – Демидова Марина Владимировна – заместитель руководителя по учету и отчетности МКУ ЦБ Енисейского района

Заместитель председателя – Алейникова Елена Григорьевна – председатель Енисейской территориальной организации Профсоюза работников народного образования и науки РФ

Секретарь – Ковальчук Евгения Геннадьевна – ведущий специалист по кадрам МКУ «Управление по ГО, ЧС и безопасности Енисейского района»

Члены Общественного совета:

Бочарова Тамара Николаевна – председатель местной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов Енисейского района

Чернечкова Татьяна Николаевна – заместитель директора КГБУ СО «КЦСОН» Северный»

Зебзеева Надежда Юрьевна – заведующая отделением социально-реабилитационного для граждан пожилого возраста и инвалидов КГБУ СО «КЦСОН» Северный»

Повестка:

1. Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Районный Центр культуры» Енисейского района.

2. Подготовить перечень предложений по улучшению условий оказания услуг организацией культуры.

СЛУШАЛИ: Марину Владимировну Демидову по первому вопросу.

В августе 2021 года получен отчет оператора по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждением культуры МБУК «Районный Центр культуры» Енисейского района. Отчет был направлен заместителю главы района по социальной сфере Пистер В. А. на ознакомление.

На основании отчета необходимо сформировать результаты независимой оценки качества условий оказания услуг Районным Центром культуры.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» учреждение получило из возможных 100 процентов 98,21%, что является отличным показателем. До максимального значения не позволил дойти тот факт, что на официальном сайте РЦК нет информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и по этому показателю 0 %.

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» достигнуты следующие результаты: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг составляет 71,18 %.

Следующий критерий касался удовлетворенности респондентов доступностью предоставляемых услуг для инвалидов в учреждениях. По данному вопросу были получены ответы только от людей, имеющих установленную группу инвалидности или их представителей. Респонденты на 73 % удовлетворены доступностью предоставляемых услуг для инвалидов. Что касается оборудования территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в учреждениях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг, то по этим условиям выполнено 5 из 10. Среднее значение по трем показателям данного критерия составляет 55,75 %.

По четвертому критерию подавляющее большинство респондентов удовлетворены на 96,73 % доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» респондентам по трем вопросам были даны положительные ответы (готовы ли рекомендовать организацию родственникам; удовлетворенность графиком работы; удовлетворенность в целом условиями оказания услуг), итог – 93,13 %.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг по критериям:

«Открытость и доступность информации об организации культуры» - 98,21%

«Комфортность условий предоставления услуг» - 71,18 %

«Доступность услуг для инвалидов» - 55,75 %

«Доброжелательность, вежливость работников организации» - 96,73 %

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 93,13

Итоговая оценка по всем критериям 83,00% из 100 максимальных.

СЛУШАЛИ: Марину Владимировну Демидову по второму вопросу.

По итогам отчета оператора ООО Исследовательская компания «Лидер» по независимой оценке качества условий оказания услуг, Общественный совет по независимой оценке делаает вывод о том, что общий уровень удовлетворенности населения качеством условий оказания услуг

МБУК «Районный Центр культуры» Енисейского района заслуживает удовлетворительной оценки. Итоговая оценка показателей критериев оценки качества условий оказания услуг МБУК РЦК показала, что наименьшее количество баллов было набрано по таким критериям как «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов».

Перечисленные факторы препятствуют учреждению культуры эффективно и качественно оказывать услуги на современном, отвечающем потребностям населения уровне. Доступность услуг для инвалидов это самый проблемный вопрос, требующий решения. Учреждение культуры практически не имеет оснащения специальными устройствами для доступа маломобильных групп населения в учреждение и беспрепятственном получении услуг.

Направить следующие результаты и рекомендации для улучшения качества условий оказания услуг МБУК «Районный Центр культуры» Енисейского района в администрацию Енисейского района для ознакомления. Администрация Енисейского района доводит до руководителя МБУК РЦК решение общественного совета по НОК с результатами и предложениями по улучшению деятельности, для подготовки Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг. В Плате руководителю МБУК РЦК необходимо по каждому пункту предложений направленных на улучшение качества условий оказания услуг установить сроки реализации; назначить должностное лицо, ответственное за размещение информации о результатах независимой оценки качества и проведенной работе по устранению выявленных недостатках на официальном сайте Енисейского района и сайте учреждения культуры МБУК РЦК.

РЕШИЛИ:

1. Подготовили рекомендации направленные на улучшение качества условий оказания услуг МБУК РЦК:

- Обновить материально-техническую базу учреждения, и создать комфортные условия зоны отдыха (ожидания), передвижения (навигация внутри учреждения) и получения услуг (санитарное состояние помещений, доступность записи на получение услуг по телефону, с использованием сети «Интернет»).

- Принять меры по обеспечению доступности в организацию МБУК РЦК маломобильных групп населения:

-обеспечить санитарно-гигиенические помещения специальным оборудованием (пристенные опоры, поручни, вспомогательные элементы);

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацией;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информацией знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

- Направить в администрацию Енисейского района перечень рекомендаций по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Районный Центр культуры» Енисейского района.

Голосовали: «за» - 5 чел., «против» - 0 чел., «воздержались» - 0 чел.

Председатель Общественного совета



М. В. Демидова

Секретарь



Е. Г. Ковальчук